

採用・就職活動に関するハラスメントへの相談窓口を設置 店舗におけるカスタマーハラスメント対策も強化し、 安心・安全な環境づくりを推進

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：小谷建夫）は、2026 年 9 月に創立 45 周年を迎えました。継続して取り組んできた 5 つのキーワードを土台とし、「いちばんチャレンジ」を合言葉に活動を進めてまいります。

このたび「いちばん働きたい」を目指した取り組みの一環として、採用・就職活動におけるハラスメントに対する相談窓口を設置し、2026 年 10 月 1 日（木）からお客様相談室が新たにその役割を担うこととお知らせいたします。

また、店舗におけるカスタマーハラスメントへの対応も強化し、啓発ポスターの記載内容を一部改定し、店舗での掲示を推進しております。



店舗における啓発ポスターイメージ

■採用・就活ハラスメントへの対応について

10 月 1 日の法改正に合わせ、求職者が安心して就職活動に取り組める環境整備（就活ハラスメント防止）を推進しております。

具体的には「就活ハラスメント防止指針」および行動マニュアルを整備し、リクルーターや面接官に対し、個人携帯での連絡禁止、個室での密室面談禁止、飲酒・食事を伴う会食の禁止などを定めた厳正なルールを明文化しました。

また、お客様相談室が 10 月 1 日から求職者用の相談窓口として機能するよう整備を行い、申出があった際には厳正な調査と処分を行う体制を構築しました。

他にも、全社員向け e-learning による周知徹底と意識向上を図っております。

■店舗におけるカスタマーハラスメントへの対応について

2024 年 9 月、カスタマーハラスメントに対する社会的な認知や関心が高まる中、当社では早期に「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、企業としての基本的な考え方を明確にいたしました。

方針の策定に伴い、お客さま向けの周知ポスターならびにストアスタッフ教育用の啓発ポスターを掲示するなど総合的な体制整備を推進し、ファミリーマートに関わるすべての皆さまが安心して業務に従事できる環境づくりに努めてまいりました。

このたびの義務化施行に際しては、各加盟店に対して事業主として講じるべき必要な措置についての再周知を行っております。

また、お客さま向けに設置している啓発ポスターにつきましても、社会情勢の変化に対応する形で一部記載内容（無断撮影など）の改定を実施しており、今回の法改正・義務化にあわせ、改めて全店での掲示とストアスタッフへの周知を徹底してまいります。

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上

<参考資料>

■2024 年 9 月 6 日付 ニュースリリース

「ファミリーマート カスタマーハラスメントに対する方針」を策定
店舗利用に関するお客さま向け啓発ポスターを全店で掲示
～誰もが安全で働きやすい環境を目指して

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2024/20240906_01.html

■「いちばんチャレンジ」に込められた思い

ファミリーマートは、2026 年 9 月に創立 45 周年を迎えました。

時代の変化に合わせ、コンビニの枠を超えてお客さまに「いちばん」と選ばれる存在であり続けるため、私たちは「あなたのいちばんをたくさん作る『いちばんチャレンジ』」を新スローガンに掲げています。

この合言葉のもと、「おいしい」「ちょっとおトク」「わくわく楽しい」「ステキが見つかる」「革新的・最先端」「環境にやさしい」「働きたい」「地域に愛される」という 8 つの分野に基づき、ファミリーマート史上最大の挑戦を続けてまいります。

45 周年特設サイト：https://www.family.co.jp/campaign/spot/2026_45th.html